



個人情報取扱いに関する事故を起こさないために
【メール誤送信を防ごう】

2022年7月15日

JIPDEC

一般財団法人日本情報経済社会推進協会
プライバシーマーク推進センター



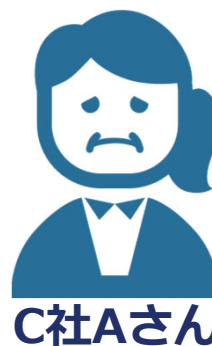
目次

- はじめに
- メール誤送信を防ごう
 - 事故事例のご紹介
 - 事故の発生状況と原因
 - 防止策例のご紹介
- まとめ
 - 自社のルールを確認しましょう
 - 万が一事故が発生した場合には・・・
 - 参考情報

はじめに

とある日常・・・から一転

急いで送らないと！
前に似たようなメール
送ったことあるな。
再利用して使おう。



C社のAさんに
送ってしまった！

別のAさん宛の
メールじゃない？



ほかの人にメールア
ドレスが知られてし
まった・・・！

CCに入った
ままだった！！！！



どうしよう！



メール誤送信の影響は・・・

■送信相手は・・・

- 信頼して取引きしていたのに・・・。

■漏えいされた本人は・・・

- メールアドレスが悪用されたらどうしよう。

■自社は・・・

- 送信相手への謝罪、個人情報削除依頼
- 漏えいした本人への謝罪
- 問合せ対応への労力
- 再発防止のための経済的負担

ちょっとした気の緩みや確認不足が大きな問題になり、
思いのほか大きな影響を及ぼすことがあります。



信用の失墜

経済的損失

事業継続への
ダメージ



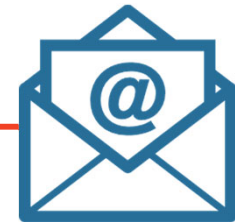


個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために

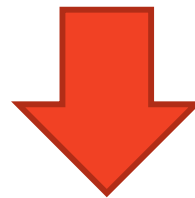
現在のIT社会では、メールは日常業務において欠かせない便利なツールとして利用されています。

しかしながら、手軽に利用できるが故に、誰もが誤操作、誤入力などのミスによる「メール誤送信」を起こす可能性があります。

プライバシーマーク付与事業者の事故報告の中でも、
毎年報告件数が多いのが「メール誤送信」



「大量の個人情報」が
「一瞬」で漏えいしてし
まうことも



事故の原因を知り、防止策を考えることで、リスクに備える

メール誤送信を防ごう



事故事例のご紹介

メール本文等の誤送信の例

- 宛先メールアドレス
 - 宛名
 - メール本文
- の不一致



添付ファイル間違いによる誤送信の例

- 添付間違い
- 隠れた原稿添付

宛先... Aさん宛

送信(S) CC(C)...

BCC(B)...

件名(U) 資料の件

添付ファイル(F) (B様) 見積書.docx .docx ファイル

A 様

いつもお世話になっております。

宛先... Aさん宛

送信(S) CC(C)...

BCC(B)...

件名(U) リストの送付

添付ファイル(T) 〇〇リスト.xlsx 10 KB

A 様

いつもお世話になっております。

A社のほかに、B社とC社のシートが入っていた！

5			
6			
	A社	B社	C社

メールアドレス間違いによる誤送信の例（1）

■ アドレス帳からの選択ミス

名前	所属	アドレス
A田さん	A社	a@example.jp
A田さん	B社	b-a@example.co.jp
A田さん	C社	aaaa@example.ne.jp

宛先... A田さん

送信(S)

CC(C)...

BCC(B)...

件名(U)

A 田様

いつもお世話になっております。

■ アドレス入力ミス

宛先... sato@example.co.jp

送信(S)

CC(C)...

BCC(B)...

件名(U)

佐藤様

sato@example.co.jp
⇒本来は、satou@example.co.jpが正しい



メールアドレス間違いによる誤送信の例（2）

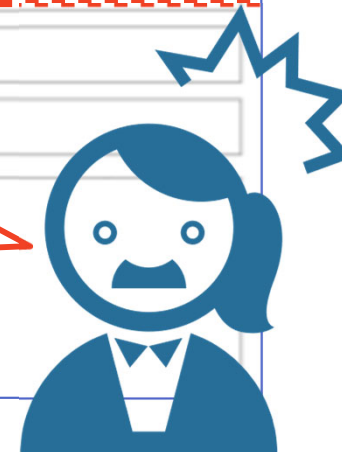
■ 送信先アドレス欄の選択ミス

宛先...
送信(S)
C C (C)...
B C C (B)...
件名(U) 社員募集の件

この度は、弊社の社員募集にご応募いただき

xxx@example.jp; yyy@example.co.jp; zzz@example.jp;
aaa@example.ne.jp; bbb@example1.co.jp; ccc@example2.ne.jp;
ddd@example1.jp; eee@example9.co.jp; fff@example1.jp

BCCにするはずだったのに！



【BCCとは】

ブラインド・カーボン・コピー（Blind Carbon Copy）の略で、CC：と同様に宛先の相手へ送った内容について、他の人にも知らせたい場合に使用しますが、ここに入力されたメールアドレスは受信者には表示されません。他の受信者がいることや、他の受信者のメールアドレスをわからないようにしたい場合は、BCC：を使用します。

出典：総務省『国民のためのサイバーセキュリティサイト』電子メールの誤送信

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/kokumin/business/business_staff_04.html

事故の発生状況と原因



メール本文等の誤送信の場合

- 取引先ごとに用意してあるメール本文のひな型を取り違えて送信した。
- 以前に同じ内容で送信したB様宛のメール本文を再利用したが、宛名を本来送信するA様に修正するのを忘れて送信した。
- 送信先リストの作成時、作業ミスにより「メールアドレス」と「宛名」の行にズレが生じ、送信先とは別人の宛名を本文に表示して送信した。



メールを
再利用する場合に、
ミスが多く発生。





添付ファイル間違いによる誤送信の場合

ファイルの添付間違い

- 添付ファイルを選択する際に、類似名のファイルを選択して送信した。
- ひな型として保存してあるファイルにA様の個人情報を上書き保存して、そのままひな型のつもりで、B様宛に送信した。

隠れた原稿添付

- 一つのExcelファイルに複数社のデータをシートごとに保存しているが、A社に送付する際に、他社のシートがあることを失念し、そのまま添付、送信した。



メール送信時に、添付ファイルの内容までは確認していない。



メールアドレス間違いによる誤送信の例（1）

アドレス帳からの選択ミス

- 同姓の別人のメールアドレスを選択した。
- 似たような名前、グループ名を誤って選択した。

アドレスの入力ミス

- 入力する際に、タイプミスをした。
- アドレス帳へ登録する際に、不要な文字を加えて入力した。
- 宛先欄にメールアドレスをコピー＆ペーストする際に、コピー範囲を間違えて貼り付けた。
- オートコンプリート機能で表示されたメールアドレスを、よく見ないで選択した。



メールアドレス間違いによる誤送信の例（2）

送信先アドレス欄の選択ミス

- 件名欄にメールアドレスを入力して送信した。
- 100名に一斉にメールを送る際に、BCCのつもりでCC欄にメールアドレスを入力して送信した。

その他

- 使用が禁止されている自作のアドレス帳を使用した際に、類似のメールアドレスを選択して送信した。
- 送信先を指定する際に、選択条件を間違えて必要のない人に送信した。



誤操作・うっかりミスは、誰でも起こす可能性がある。

気をつけましょう、こんな時こんなこと



気をつけましょう、こんな時

- 同時に複数の作業を行っている時
- 時間に余裕がない時（業務多忙、終業時間間際、納期間際）
- 既送信メールを再利用して、メール本文を作成する時
- 同時に複数のメール本文を作成する時
- メールを一括送信する時
- 紙の書類から転記する時

間に合わない！
ダブルチェックなしで
送っちゃえ！



余裕がないからといって、
手順を省略していませんか？
メール送信の作業に
集中できていますか？



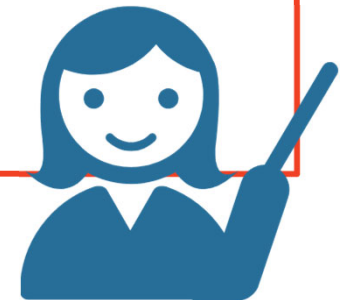


気をつけましょう、こんなこと

- Excelファイルでの複数シートの使い方
- ファイル名の付け方
- 既存メールを再利用する際のコピー&ペースト等の処理
- オートコンプリート機能で表示されるメールアドレスの選択
- 類似したメールアドレスの誤選択
 - 同じ名字、似た名字、同じ頭文字 など
- ローマ字表記の誤り

思い込み、
無意識

onoとohno、satoとsatou、simuraとshimura、
shojiとsyoji など



- 似た文字・数字・記号を見誤っていないか

「1」 (いち) と 「|」 (エル) 、 「0」 (ゼロ) と 「o」 (オー)
「-」 (ハイフン) と 「_」 (アンダーバー) など



事故を発生させないためにはどうしたらよいですか？

- 皆さんで考えましょう





防止策例のご紹介



防止策例のご紹介：ミスの防止（1）

■ メール本文への対応

- 過去に送信したメールを再利用しない。
- メール本文に個人情報情報を極力記載しない。
- 送信する際は、毎回ひな型からコピー＆ペーストする。
- ひな型に上書き保存していないことを確認する。
- 取引先別にPC（担当者）を分ける。

■ 添付ファイルへの対応

- ファイル添付ができる環境（担当者、PC）を限定する。
- 添付するファイルの保存場所を固定する。
- 一括送信時のファイル添付を禁止する。

万が一、誤送信が発生した場合に備えて

- 送りたいファイルをパスワードをつけて暗号化する。
- パスワードは簡易なものにしない。
- パスワードを相手に伝えるためには別の通信経路で送る。

送りたいファイルに上記の対策をした上で、ファイル転送サービスなどを利用する手段もあります。





防止策例のご紹介：ミスの防止（２）

- アドレス帳からの選択ミス防止
 - 企業名、氏名等をわかりやすいように登録する。
 - 取引先部署ごとなど、分類を細かくする。
- アドレスの入力ミス防止
 - 送受信の確認が済んでいるアドレス帳を使用する。
 - 複数の担当で確認する。
- 送信先アドレス欄の選択ミス防止
 - 送信先はBCCにしか入力できないようにする。
- その他
 - メーリングリストを活用する。
 - メール作成者と送信者を分けて、送信先確認をする。

送信前に
確認！



メール送信前の再確認、ダブルチェックを徹底する



防止策例のご紹介：体制の整備

- PC機能・メールシステム・ソフトウェアの活用
 - 誤送信防止システムの利用
 - 送信前確認機能、遅延配信機能 上長承認機能 など
 - BCCによる一括送信をやめ、メール配信システムを利用する。
 - オートコンプリート機能を利用しない。
- 手順やルールの見直し、徹底・遵守
 - メール誤送信防止のための手順の策定、周知
 - 定期的な注意喚起、教育
 - PCのセキュリティ設定状況のチェック（定期的、抜き打ち）

システム任せにせず、ルール通りに運用されているかを定期的に確認することも重要



まとめ：個人情報取扱いに関する事故
を起こさないために



ルールを定め、理解し守ることが大切です

事故を起こさない
(未然防止)

事故を起こさないための
体制・対策のルール化

従業員は

定められたルールを
理解し、守る

事故が発生した場合の影響
を最小限に抑える

早期発見、緊急時対応の
ルール化

従業員は

事故発覚・発見時に
ルールに従って行動する





自社のルールを確認しましょう



緊急事態への対応を確認しましょう

■ プライバシーマーク制度サイト

<https://privacymark.jp/>

- 参考情報 > 個人情報の取扱いにおける事故報告にみる傾向と注意点

<https://privacymark.jp/system/reference/index.html>

- 制度案内 > 個人情報の取扱いに関する事故の報告について

<https://privacymark.jp/system/accident/index.html>

■ 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA)

<https://www.ipa.go.jp/>

- 情報セキュリティ対策

<https://www.ipa.go.jp/security/measures/index.html>

- 情報セキュリティ啓発

<https://www.ipa.go.jp/security/keihatsu/features.html>

